**Отчет**

**о работе с письменными и устными обращениями граждан**

 **в ГУП «ТЭК СПб» за май 2023**

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % текущего периода |
| Всего: обращений/вопросов | 3971 | 4202 | 100 |
| Из них повторных | 5 | 4 | 0,13 |
| **В том числе:** |
| **По видам обращений:** |  |  |  |
| жалоба | 2 | 0 | 0,05 |
| заявление | 944 | 566 | 23,77 |
| предложение  | 0 | 0 | 0 |
| устное обращение | 3025 | 3636 | 76,18 |
| **По категории заявителя:** |
| не указана | 3970 | 4202 | 99,97 |
| Льготники | 1 | 0 | 0,03 |
| **По признаку обращения:** |
| Коллективные | 3 | 1 | 0,08 |
| Не коллективные | 3968 | 4201 | 99,92 |
| **По формам обращения:**  |
| Письмо  | 19 | 16 | 0,48 |
| Устное обращение | 3025 | 3636 | 76,18 |
| Электронная почта | 210 | 110 | 5,29 |
| Портал «Наш Санкт-Петербург» | 548 | 400 | 13,8 |
| Портал ГУП «ТЭК СПб» | 123 | 40 | 3,1 |
| Портал обратной связи | 46 | 0 | 1,16 |
| 1. **Сведения о рассмотрении обращений:**
 |
| Рассмотренных в срок до 5 дней | 3047 | 3748 | 76,73 |
| Рассмотренных в срок с 6 до 15 дней | 503 | 203 | 12,67 |
| Рассмотренных в срок от 16 и более дней | 267 | 165 | 6,72 |
| Рассмотренных с нарушением сроков  | 0 | 0 | 0 |
| В работе | 154 | 86 | 3,88 |
| 1. **Содержание обращений:**
 |
| Горячее водоснабжение | Тема: | Кол-во | Кол-во обращений за аналогичный период предыдущего года | %Для текущего периода |
| Горячее водоснабжение | 666 | 463 | 16,77 |
| Всего по разделу: | 666 | 463 | 16,77 |
| Теплоснабжение (отопление) | Начало и окончание отопительного сезона | 18 | 36 | 0,45 |
| Отключение теплоснабжения для устранения дефектов | 7 | 47 | 0,18 |
| Ремонт тепловых сетей | 0 | 0 | 0 |
| Парение и выходы воды | 11 | 16 | 0,28 |
| Переключения на т/с в зоне теплоснабжения ТЭК | 22 | 93 | 0,55 |
| Температура и качество теплоснабжения | 41 | 176 | 1,03 |
| Зона теплоснабжения | 30 | 65 | 0,76 |
| Шумы от котельной | 0 | 5 | 0 |
| Установка узлов учета тепловой энергии | 0 | 0 | 0 |
| Приборы учета, их установка и эксплуатация, снятие показаний | 1278 | 1214 | 32,18 |
| Заключение, расторжение договоров теплоснабжения | 70 | 83 | 1,76 |
| Подключение к теплоснабжению | 0 | 2 | 0 |
| Всего по разделу: | 1477 | 1737 | 37,19 |
| Благоустройство  | Благоустройство территории после ремонта т/с | 617 | 436 | 15,54 |
| Всего по разделу: | 617 | 436 | 15,54 |
| Услуги | Тарифы, счета, расчеты за потребленную тепловую энергию и ГВС | 529 | 814 | 13,32 |
| Всего по разделу: | 529 | 814 | 13,32 |
| Информация | Справочная информация по режиму работы, контактным телефонам предприятия | 433 | 212 | 10,9 |
| Актуальность сведений на Портале ГУП «ТЭК СПб» | 0 | 0 | 0 |
| Раскрытие информации | 0 | 0 | 0 |
| Вопросы, связанные с работой Личного кабинета жителя | 14 | 21 | 0,35 |
| Всего по разделу: | 447 | 233 | 11,25 |
| Прочие  | Прочие вопросы, не входящие в предыдущие категории | 235 | 519 | 5,92 |
| Всего по разделу: | 235 | 519 | 5,92 |
| 1. **Количество обращений по районам:**
 |
|  | Текущий период | Аналогичный период предыдущего года | % от общего числа обращений | % от численности населения района заотчетный период |
| Адмиралтейский | 33 | 19 | 0,83 | 0,021 |
| Василеостровский | 25 | 11 | 0,63 | 0,012 |
| Выборгский | 256 | 184 | 6,45 | 0,047 |
| г. Павловск | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Калининский | 169 | 145 | 4,26 | 0,031 |
| Кировский | 19 | 27 | 0,48 | 0,006 |
| Колпинский | 44 | 44 | 1,11 | 0,024 |
| Красногвардейский | 72 | 111 | 1,81 | 0,019 |
| Красносельский | 126 | 137 | 3,17 | 0,029 |
| Кронштадтский | 10 | 3 | 0,25 | 0,023 |
| Курортный | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Лен. область | 2 | 1 | 0,05 | 0,0001 |
| Московский | 109 | 117 | 2,74 | 0,033 |
| Невский | 174 | 267 | 4,38 | 0,032 |
| Петроградский | 2 | 9 | 0,05 | 0,002 |
| Петродворцовый | 2 | 0 | 0,05 | 0,001 |
| Приморский | 158 | 305 | 3,98 | 0,023 |
| Пушкинский | 106 | 78 | 2,67 | 0,040 |
| Несколько районов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Фрунзенский | 17 | 26 | 0,43 | 0,004 |
| Центральный | 15 | 18 | 0,38 | 0,008 |
| Без указания адреса | 2632 | 2697 | 66,28 | - |
| *\*Звонки в КЦ без указания адреса* | *2627* | *2690* | - | - |